

**A CONTRIBUIÇÃO DO REGISTRO DE ATENDIMENTO INTEGRADO NA
EFICIÊNCIA DO ATENDIMENTO POLICIAL MILITAR NA CIDADE DE
CALDAS NOVAS/GO**

**THE CONTRIBUTION OF THE INTEGRATED SERVICE REGISTRATION IN
THE EFFICIENCY OF MILITARY POLICE SERVICE IN THE CITY OF CALDAS
NOVAS/GO**

Eduardo Felipe Andrade Chaves¹

Bruna Daniella de Souza Silva²

RESUMO

O acesso a ferramentas tecnológicas tem dinamizado a relação entre as pessoas e dado eficiente velocidade ao tráfego de informações. Coube ao Estado buscar meios de se adaptar abrindo mão de processos burocráticos e disfuncionais à Administração Pública, bem como desenvolver recursos que o elevam, especialmente no combate à criminalidade. No Estado de Goiás, foi desenvolvida a Plataforma de Sistemas Informatizados – PSI a qual abriga o Registro de Atendimento Integrado – RAI, que unifica em um único registro de ocorrência as demandas relacionadas a fatores criminais e não criminais, sendo utilizado por todos os órgãos que compõem a pasta da segurança pública estadual. Neste trabalho analisamos por meio de questionário a opinião dos policiais militares da cidade de Caldas Novas/GO quanto à utilização do RAI na eficiência da atividade militar. Os resultados demonstraram que tal instrumento tem sido suficiente para atender as demandas do serviço operacional, além de ter sido bem recepcionada por grande parcela da tropa, atendendo as suas funções como sistema informatizado de registro de ocorrências na cidade de Caldas Novas - GO.

Palavras-chave: Estado. Tecnologia. Registro de Atendimento Integrado. Informações. Eficiência. Segurança Pública. Polícia Militar.

ABSTRACT

¹ Aluno do Curso de Formação de Praças, Turma F Goiânia, do Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás (CAPM). E-mail: eduardofelipe000@hotmail.com.

² Bruna Daniella de Souza Silva, Doutora em Medicina Tropical e Saúde Pública (2015) pela Universidade Federal de Goiás - UFG, Comando da Academia da Polícia Militar de Goiás, Goiânia – GO, 08/10/2023.

To access to technological tools has streamlined relationships between people and given efficient speed to information traffic. It was up to the State to seek ways to adapt by giving up bureaucratic and dysfunctional processes in Public Administration, as well as developing resources that improve it, especially in the fight against crime. In the State of Goiás, the Computerized Systems Platform – PSI was developed, which houses the Integrated Service Record – RAI, which unifies demands related to criminal and non-criminal factors into a single occurrence record, being used by all bodies that make up the state public security portfolio. In this work, we analyzed, through a questionnaire, the opinion of military police officers in the city of Caldas Novas/GO regarding the use of RAI in the efficiency of military activity. The results demonstrated that this instrument has been sufficient to meet the demands of the operational service, in addition to being well received by a large portion of the troops, fulfilling its functions as a computerized system for recording occurrences in the city of Caldas Novas - GO.

Keywords: State. Technology. Integrated Service Record. Information. Efficiency. Public security. Military police.

1 INTRODUÇÃO

O combate à disfunção da burocracia é um processo que busca contemplar o princípio administrativo da eficiência que, de forma resumida, seria o mandamento para que o Estado entregue resultados efetivos em tempo hábil. As políticas públicas adequam-se ano a ano às modernidades e necessidades observadas pela sociedade, que após discussões, transitam para a esfera política, onde são propostas e definidas novas exigências e normas, tudo em busca da excelência na entrega de resultados e bem-estar social.

As organizações criminosas estão se desenvolvendo tecnologicamente e a polícia precisa estar à frente a fim de coibir mais rapidamente a prática criminosa. Investigar a fundo o tema nos permitirá entender a real importância de um bom fluxo informativo para os desdobramentos de uma ocorrência. Assim, resta ao administrador se adequar e criar meios tecnológicos, buscando entregar uma contraprestação célere, satisfatória e de qualidade ao cidadão, através de uma ferramenta que viabilize um confronto eficaz contra a criminalidade, dispondo da intercomunicação entre as repartições que compõem a pasta da segurança pública estadual, a fim de que as informações colhidas sejam conhecidas rapidamente, surgindo assim o Registro de Atendimento Integrado – RAI. Esta ferramenta deve permitir que todas as unidades da Segurança Pública (Polícia Militar, Bombeiro Militar, Polícia Civil e Polícia Técnico-Científica) se inteirem sobre as informações de determinado fato, permitindo um vasto aproveitamento de dados, otimizando a prática da apuração criminal.

O RAI foi uma das modernidades desenvolvidas pelo Estado de Goiás, criado

exatamente para acelerar processos lentos e burocráticos. Portanto se faz necessário avaliar a aplicabilidade desta ferramenta no trabalho do policial militar e avaliar os benefícios do fluxo de dados para o policiamento ostensivo observando como os dados melhoraram a eficiência do trabalho do policial militar e o nível de satisfação dos usuários do sistema.

Para avaliar os impactos positivos do RAI no trabalho do policial militar, um questionário online será aplicado aos policiais militares da regional de Caldas Novas, abrangendo o 26º Batalhão da Polícia Militar e a 10ª Companhia de Policiamento Especializado durante os meses de outubro e novembro de 2023, permitindo analisar a evolução do trabalho desde a implementação do RAI no Estado e apresentar propostas de aperfeiçoamento desta ferramenta.

2 REVISÃO DE LITERATURA

A Segurança Pública é um dos pilares fundamentais na formação do Estado, instituto que garante a convivência pacífica dos seres humanos em sociedade. A Constituição Federal de 1988, além de tratá-la como um dos direitos fundamentais, aduz em seu artigo 144 que: “A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio (...)”. (BRASIL, 1988). Ou seja, apesar de ser responsabilidade de todos, é do Estado o dever de zelar pela segurança pública nos limites de seu território.

Da forma como disposto nos parágrafos do artigo 144 da Carta Magna, cada órgão de segurança pública possui uma atribuição própria dentro do ciclo de polícia, qual seja, Polícia Administrativa e Polícia Judiciária. Enquanto a Polícia Administrativa busca a proteção do patrimônio e da incolumidade das pessoas, ou seja, um papel de prevenção do delito, a Polícia Judiciária atua na fase repressiva, após a ocorrência do ilícito, na fase investigativa. É da Polícia Judiciária a atribuição de colher elementos informativos para formar a convicção do Ministério Público quando do oferecimento da denúncia.

Em que pese o texto constitucional ter sido elaborado em meados da década de 1980, a sua redação se faz atemporal e seus mandamentos transcendem as gerações. Dentro desta ótica, é evidente que a evolução da sociedade para um mundo cada vez mais tecnológico, traz para o Estado a necessidade de desenvolver ferramentas digitais para combater de forma eficiente o crime, principalmente o organizado.

Conforme o parágrafo supracitado, percebe-se que o Estado busca atender ao princípio constitucional da eficiência - um dos pilares da Administração Pública - quando da entrega da

contraprestação ao cidadão. Ademais, em se tratando de segurança pública, a resposta rápida e eficaz das forças de segurança frente ao crime, proporciona à sociedade um sentimento de proteção e aumento da confiança nas organizações estatais, garantindo o convívio harmonioso.

De igual forma, é preciso compreender que com tamanho acesso à informação, o fluxo das comunicações se disseminam em velocidade nunca experimentada em outros períodos da história humana, fazendo surgir para o Estado a necessidade de desenvolver mecanismos informatizados adequados e capazes de atender às estratégias de controle criminal em igual ou superior velocidade.

A relação separatista entre as instituições de segurança pública deve ser encarada como uma pauta prioritária no combate à disfunção da burocracia, haja vista a dificuldade de comunicação entre os órgãos e de compartilhamento das informações, baixo efetivo humano, falta de padronização, etc. Vislumbra-se então a necessidade de um poderoso investimento por parte do poder público para atender de modo satisfatório os interesses da coletividade e prover uma resposta rápida e adequada aos contribuintes.

Nesta senda, o Governo de Goiás deu um importante avanço na informatização dos sistemas que integram a pasta da Segurança Pública do Estado, investindo massivamente em uma plataforma tecnológica de comunicação de dados que, respeitando a atribuição constitucional de cada órgão, concentra em um único documento informações precisas, proporcionando maior celeridade e garantindo a salvaguarda na preservação de dados de interesse não só para a investigação dos fatos, mas também para a aferição dos índices criminais pelo Estado.

A Polícia Militar, objeto de estudo do presente artigo, é responsável pelo policiamento ostensivo e manutenção da ordem pública, e conta desde o ano de 2016 com o Registro de Atendimento Integrado – RAI (produto da Plataforma de Sistemas Integrados) ferramenta de imensurável valor em sua atividade-fim, que consiste na atuação na linha de frente, em ações de colheita de dados sensíveis, fiscalizações, registros de ocorrência, policiamento comunitário, cumprimento de decisões judiciais, etc. dados importantes na análise das estatísticas para a segurança pública e afetam nas Áreas Integradas de Segurança Pública (AISP) e Regiões Integradas de Segurança Pública (RISP).

Percebe-se então que o correto manuseio das informações extraídas do RAI influi diretamente na distribuição da mancha criminal e nas políticas de policiamento preventivo de todo o Estado de Goiás. Imperioso salientar que, devido a sua integração com os demais órgãos da Segurança Pública, o RAI elaborado pelo policial militar nos atendimentos de

ocorrência, é o substrato das investigações realizadas pela Polícia Judiciária e, quando bem elaborado, influi positivamente para o bom andamento da persecução criminal.

Assim, pretende-se com o presente Trabalho de Conclusão de Curso, demonstrar a contribuição do Registro de Atendimento integrado na eficiência do atendimento policial militar na cidade de Caldas Novas/GO, evidenciando como o RAI se mostrou de fato eficiente para as atividades policiais, bem como a utilização desta ferramenta ajuda na celeridade das informações para a atividade policial e quais os benefícios do fluxo de dados para o policiamento ostensivo na cidade de Caldas Novas/GO.

Ao tratar da prestação de serviço público de maneira satisfatória pelo Estado, é preciso compará-lo a uma empresa privada, onde para se manter em pleno funcionamento, se faz necessário ser eficiente e estar a par das inovações trazidas pelo mercado, a fim de que seja ofertado um serviço de qualidade. Igualmente, na seara da Administração Pública, a eficiência é um dos princípios basilares que regem o seu bom andamento.

Segundo Carlos Eduardo Chagas Cardoso (2023 *apud* CHIAVENATO, 2008), eficiência está relacionada com a utilização de meios que temos disponíveis para atingir nossos objetivos. Desta forma, extrai-se que o fator eficiência está diretamente relacionado com o investimento depositado pelos gestores e investimentos nas políticas públicas de segurança. Conforme citado alhures, o Governo do Estado de Goiás vem intensificando o investimento em recursos tecnológicos que o destacam no combate à criminalidade.

Para Marcelo Soares (2022) eficácia é a capacidade de atingir objetivos e resultados pretendidos. O autor ainda distingue eficácia de eficiência, pois enquanto esta se preocupa com os meios, a eficácia se relaciona com os fins e propósitos, atingir os objetivos delimitados. Tal afirmação coaduna com a finalidade proposta pelo governo estadual ao integrar os sistemas informatizados em uma única base, qual seja, a de dar maior celeridade no atendimento prestado pelo profissional da segurança pública, ter maior precisão na aferição de dados, identificar os pontos sensíveis nas áreas e regiões integradas da segurança pública, dentre outros. Não basta que a polícia tenha a seu dispor mecanismos informatizados para a prevenção da criminalidade, é preciso utilizá-los de modo adequado a fim de que se cumpra a função pela qual foi desenvolvido, assim:

Será eficiente ao utilizar as ferramentas tecnológicas corretamente e de acordo com o método preestabelecido, e será eficaz quando atingir totalmente o resultado esperado, com a diminuição do índice de delitos cometidos em sua área territorial. (SANTOS; ANJOS; ANDRADE, 2009, p. 5).

De acordo com Robbins e Coulter (1998), a Efetividade refere-se ao impacto das ações. Desta assertiva, extrai-se que é necessária uma observação dos efeitos da implementação destas políticas públicas a longo prazo, a fim de que seja analisado na prática

os efeitos positivos ou negativos de tais propostas.

Denota-se pelas definições supracitadas que para o bom andamento da gestão pública, deve-se ter a eficiência, eficácia e efetividade como pilares norteadores da boa prestação do serviço público e para a obtenção dos resultados esperados.

Nesta perspectiva, a tecnologia surge como aliada dos princípios basilares, demonstrando ao gestor público que em um mundo cada vez mais conectado, a aplicabilidade de recursos digitais e integrados são necessários para a efetividade dos serviços públicos.

Conforme definição da apostila de Registro de Atendimento Integrado (2023) desenvolvida pelo Comando da Academia de Polícia Militar para o Curso de Formação de Praças – Turma 2023: “o Registro do Atendimento Integrado (RAI) é o sistema criado pela Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás (SSPGO) no ano de 2016 para elaborar o registro único de Boletim de Ocorrência dos órgãos de segurança pública do Estado”.

Fruto da Plataforma de Sistemas Informatizados - PSI do governo estadual, o RAI surgiu para mitigar a separação entre os órgãos que compõem a pasta da segurança pública de Goiás (Polícia Militar, a Polícia Civil, o Corpo de Bombeiros Militar, a Superintendência de Polícia Técnico-Científica (SPTC) e a Diretoria Geral da Administração Penitenciária (DGAP)), unificando em um único documento, o registro de atendimento de ocorrência, vinculando os dados de interesse às forças de segurança.

Ademais, na atividade policial militar, tal ferramenta quando devidamente utilizada, se torna mais do que um simples registro de eventos/atendimentos ocorridos durante o policiamento ostensivo. O RAI tem se mostrado como um eficaz banco de dados, um verdadeiro aliado no combate à criminalidade, graças a sua habilidade de transmitir em tempo real os dados colhidos após a sua elaboração e acessível em qualquer tempo aos agentes de segurança pública do Estado, conforme aduz o Manual de Interpretação Estatística da Secretaria de Segurança Pública de Goiás:

O RAI foi desenvolvido para que as forças de segurança pública que compõem a SSP/GO possam utilizá-lo de maneira integrada para registrar todos os eventos criminais, não criminais e de proatividade policial de maneira automática e em tempo real. Com este sistema as forças policiais em todo o Estado terão um retrato em tempo real de todos os crimes praticados em Goiás, pois o RAI reúne, no mesmo local, registros de atendimentos e ocorrências. (GOIÁS, 2019, p. 4).

Com base nas citadas informações, é possível delimitar a tecnologia da informação como uma ferramenta imprescindível na atividade policial. A medida em que se investe em uma base de dados capaz de registrar, armazenar e gerir os dados, amplia-se a eficácia de toda a malha da segurança pública estadual e ainda fornece material para subsidiar estatísticas a nível federal.

Na atividade policial militar, o manuseio dos dados requer ainda mais atenção, haja

vista a essência do policiamento ostensivo estar voltada diretamente ao trabalho realizado em contato com a população. Para entender as funções da polícia é muito importante compreender como ela obtém, processa, codifica, decodifica e usa tais informações (MANNING, 2003, apud SANTOS; ANJOS; ANDRADE, 2009).

Contextualizando todo o levantamento realizado, observa-se que para que se tenha uma polícia eficiente, é necessário que o Estado acompanhe a ascensão tecnológica da sociedade, trabalhando na adoção de recursos que o coloquem a frente no combate à criminalidade. “Polícia que tem eficiência hoje, é polícia que tem tecnologia, então, a produção de segurança pública é indissociável ao uso e avanço da tecnologia no mundo.” (SANTOS; ANJOS; ANDRADE, 2009).

A base de dados dos sistemas informatizados é uma grande fonte de pesquisa na atividade de inteligência, tornando-se uma verdadeira aliada na tomada de decisões. Desta forma, o serviço de inteligência, filtra os dados colhidos pela base de dados e proporciona meios para a exploração, análise e gestão do conhecimento, buscando dar celeridade ao acesso e processamento da informação, aumentando a confiabilidade e diminuindo a redundância, trazendo maior consistência dos dados (PAULA; DANDOLINI; SOUSA, 2012).

Assim, o RAI se mostra mais do que um banco de dados alimentado pelas entidades de segurança pública, ganhando um caráter de verdadeira fonte de pesquisa, com vasto material aliado à atividade policial, propiciando ao operador uma gama de recursos disponíveis na produção, gestão do conhecimento e aplicabilidade na linha de frente.

Com o advento do RAI, tanto a população quanto as instituições de segurança são beneficiadas, pois não há mais a necessidade de se fazer diferentes registros para o mesmo caso, proporcionando ainda, a unificação das fontes de informações e a diminuição das subnotificações, o que melhora sobremaneira a capacidade investigativa das forças policiais. (GOIÁS, 2019, p. 4).

As informações que são registradas no RAI pelos diversos órgãos da segurança pública, podem ser utilizadas por quaisquer deles durante o deslinde investigatório, inclusive para acrescentar informações relativas ao fato. Assim, a Polícia Militar realiza o primeiro atendimento durante uma ocorrência, posteriormente, a Polícia Civil tem acesso ao registro de ocorrência elaborado no local do fato e acrescenta as informações pertinentes. De igual modo, o Bombeiro Militar e a Polícia Técnico Científica, poderão acrescentar dados em campo próprio relativo à sua atuação (FERREIRA, 2018).

Nos sistemas unificados, os órgãos de segurança pública utilizam a mesma plataforma e reaproveitam a parametrização de dados, informações e material produzido nas etapas anteriores. Esse modelo facilita a padronização das informações contidas nos registros e diminui drasticamente o retrabalho na produção da informação e a redundância na base de dados. (SANTOS; LIMA; SOUZA; 2020, p. 12).

Percebe-se que a concentração da informação em um único documento, preserva os

dados colhidos e dá maior clareza na fase investigativa, tornando o conjunto probatório rico em elementos informativos. O avanço tecnológico neste seguimento, tem colocado Goiás a frente nos índices de redução da criminalidade, graças ao trabalho coordenado das forças de segurança pública.

Neste sentido, alimentar o banco de dados unificados entre as forças de segurança pública é de suma importância. A uma que norteia as ações de policiamento preventivo ao delimitar quais seriam as zonas de maior incidência de delitos, voltando a atenção das autoridades públicas para as áreas mais vulneráveis, evitando que permaneça desguarnecida e carente da atuação estatal; A duas, que a integração entre as polícias Militar e Civil é um fator de suma importância na apuração das infrações penais. (BENITES, 2015).

Além disso, há uma considerável diminuição na subnotificação de crimes e outros tipos de ocorrências, visto que a Polícia Militar ou o Corpo de Bombeiros Militar poderão realizar os registros sem a necessidade de se deslocarem ou de encaminharem o cidadão para uma delegacia de Polícia Civil para poder fazê-lo. Deve-se atentar ainda que, por todos os agentes utilizarem a mesma plataforma, os deslocamentos físicos para a realização de registro ocorrerão somente em situações excepcionais, como prisão em flagrante e apreensão de objetos, o que permite que as guarnições de serviço permaneçam mais tempo ativas para o atendimento da população. (SANTOS; LIMA; SOUZA; 2020, p. 12).

Relacionado ao assunto, hoje é realidade no Estado de Goiás a elaboração do Termo Circunstanciado de Ocorrência pela própria Polícia Militar, instrumento confeccionado quando diante de crimes de menor potencial ofensivo, e tem como peça inaugural o Registro de Atendimento Integrado.

Sem dúvidas, a informatização do registro de ocorrência tem facilitado, e muito, o gerenciamento das ocorrências policiais. Dentro da plataforma do RAI, o próprio sistema conta com um campo específico para a elaboração do TCO, onde é possível aproveitar os dados colhidos na elaboração da ocorrência (local do fato, qualificação das partes, etc.) e os reproduzir nas peças do Termo Circunstanciado, garantindo a celeridade na sua confecção, processo que materializa o apontado por SANTOS; LIMA; SOUZA (2020), ao destacar a diminuição de deslocamentos até as Delegacias de Polícia e a desoneração do policiamento preventivo.

Percebe-se então que o investimento em tecnologia de ponta tem possibilitado a interação direta entre os órgãos policiais, bem como entre estes e o próprio Poder Judiciário, sendo a Plataforma de Sistemas Integrados do Estado de Goiás o ponto inicial para uma gestão de sucesso na prevenção e combate à criminalidade.

Tais ações reafirmam o compromisso do Estado com o cidadão, entregando à vítima do ilícito uma contraprestação satisfatória ante a lesão sofrida, fortalece a credibilidade das instituições públicas e reforça as políticas de promoção pela paz social.

Em linhas gerais, denota-se que todos os elementos colhidos evidenciam pontos positivos da informatização e integração das instituições públicas, ações que devem ser ainda mais fomentadas pelo governo estadual.

No policiamento preventivo, ostensivo e fardado realizado pela Polícia Militar, os dados obtidos direcionam o policiamento para as áreas que necessitam de intensificação do patrulhamento, evitando a ocorrência dos ilícitos penais e aumentam a percepção de segurança por parte da população local.

Já na atuação da Polícia Civil, a salvaguarda das informações colhidas no primeiro atendimento policial são de fundamental importância para o deslinde da persecução penal, bem como o acesso aos dados atualizados dos investigados, aumentam a chance de êxito das ações de Polícia Judiciária.

A presença da Polícia Militar na cidade de Caldas Novas conta com mais de 50 (cinquenta) anos, quando ainda era 2ª Companhia Destacada do 11º BPM, sediado em Pires do Rio. Com um efetivo de 65 (sessenta e cinco) policiais militares, o 26º Batalhão de Polícia Militar – Tenente Diogo de Castro, foi fundado em 28 de janeiro de 2010 em razão do exponencial crescimento populacional da cidade de Caldas Novas e sua importância no cenário nacional e internacional.

Além da sede na capital das águas quentes, a Unidade conta com uma Companhia Independente, sendo a 6ª CIPM (responsável pelo policiamento na cidade de Piracanjuba) e em 30 de março de 2021, instalou-se na cidade o 19º Comando Regional da Polícia Militar.

Diante da crescente importância da cidade de Caldas Novas para a Segurança Pública, faz-se necessário estudar como as ferramentas tecnológicas disponibilizadas pela pasta contribuem para o trabalho dos policiais militares que atuam na cidade, especificamente dos que atuam no 26º BPM.

3 METODOLOGIA

Este artigo tem o objetivo de estudar a contribuição do Registro de Atendimento Integrado na eficiência do atendimento policial militar na cidade de Caldas Novas/GO. Neste sentido, se mostra relevante um estudo voltado para compreender como a implementação dos sistemas informatizados na segurança pública goiana tem se mostrado eficiente ao policiamento ostensivo.

Assim, através de pesquisas em artigos científicos, revistas, livros e sites governamentais será formada a base qualitativa do artigo, além da coleta de dados através da

aplicação de questionário, a ser aplicado para policiais militares lotados na cidade de Caldas Novas/GO com o objetivo de entender como eles classificam a aplicabilidade do RAI na rotina de trabalho.

A análise do estudo parte de questões importantes que norteiam este trabalho, as quais derivam das dimensões ligadas ao uso da tecnologia da informação pelos policiais militares do policiamento ostensivo. Para que os militares respondam a essas questões, o questionário a ser elaborado contará com respostas objetivas e subjetivas. Esse instrumento de pesquisa fortalece o processo de investigação e permitirá a compreensão da atualidade, a complexidade do objeto de estudo, bem como se mostrará um indicador de eficiência e eficácia operacional.

Além disso, pretende-se analisar os dados obtidos e gerar gráficos que ilustrem o resultado da pesquisa. Para a criação destes gráficos é usado o programa Microsoft Excel em conjunto com a ferramenta Google Forms.

Importante ressaltar que levando em consideração o tempo e a complexidade que demanda uma pesquisa com todo o efetivo da Polícia Militar do Estado de Goiás, optou-se por delimitar o estudo, tendo como público alvo os policiais militares lotados na cidade de Caldas Novas, com o intuito de torná-lo exequível.

Ressalta-se que por se tratar de uma tecnologia implementada no ano de 2016, a oferta de material de pesquisa específico sobre o RAI ainda é escasso. Desta feita, foi necessário estudar material sobre as tecnologias informáticas aplicadas a área de segurança pública, bem como suas particularidades.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Elaborou-se então um questionário tendo como público alvo os policiais militares que atuam na cidade de Caldas Novas/GO, especialmente os do 26º Batalhão de Polícia Militar, de modo a se obter uma ideia sobre a efetividade do registro de ocorrência informatizado na vida prática da organização militar. Contudo, deve-se informar que devido ao efetivo reduzido e a existência de outras organizações militares atuantes na região, ampliou-se a pesquisa a fim de que mais profissionais pudessem colaborar com o presente Artigo, contando com a contribuição de policiais militares de Goiânia (30º BPM), Itumbiara (5º BPM) e Luziânia (16º CIPM - CPE).

Em que pese a colaboração dos nobres colegas, a grande maioria dos dados colhidos são de militares que atuam na área de interesse deste estudo.

Assim sendo, chegou-se as populações apresentadas na tabela 1. Essa população,

como já referido anteriormente, refere-se a área de Caldas Novas, e ao efetivo atuante na região.

Tabela 1 – Lotação dos policiais militares voluntários que aceitaram participar da nossa pesquisa e responderam o questionário.

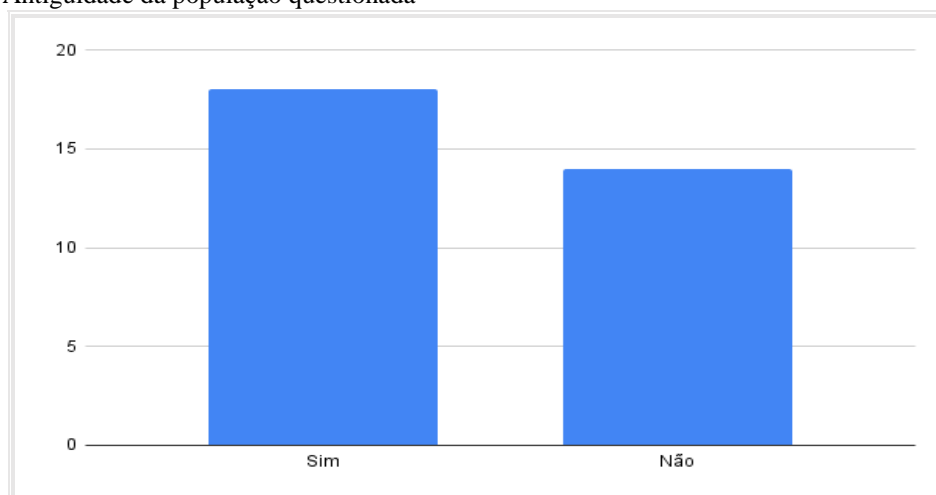
UNIDADE	PORCENTAGEM	QUANTIDADE DE POLICIAIS
5° BPM / 6° CRPM	3,2%	01
10ª CIPM – CPE	16,1%	05
16ª CIPM – CPE	3,2%	01
19° CRPM	19,4%	06
26° BPM	51,6%	16
CMUS	3,2%	01
TOTAL:		32

Fonte: O autor (2023).

Insta salientar que, mesmo com a valorosa contribuição dos policiais militares de outras unidades, a grande maioria dos que se submeteram ao questionário são atuantes na cidade de Caldas Novas/GO, incluindo militares do Corpo Musical, do 19° Comando Regional da Polícia Militar em Caldas Novas e sua Agência Regional de Inteligência.

No gráfico 1 fora questionado se os militares já faziam parte das fileiras da corporação antes da implementação do RAI (2016):

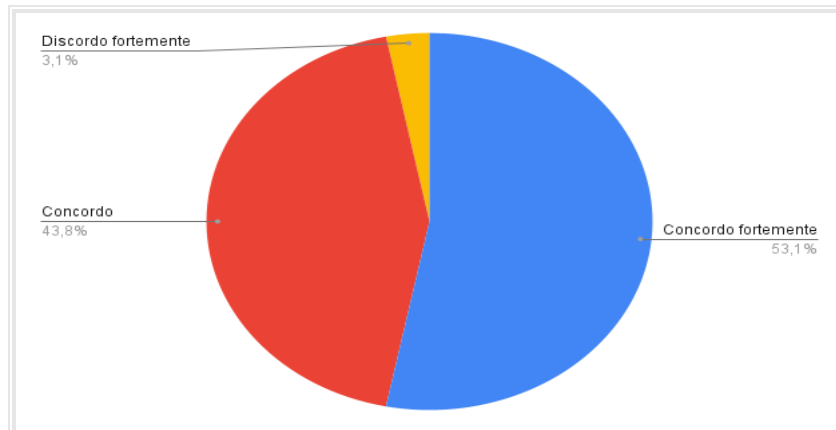
Gráfico 1 – Antiguidade da população questionada



Fonte: O autor (2023).

Neste sentido, vale apresentar a diversidade da população questionada, pois, ainda que não se tenha atingido o quantitativo ideal, as informações colhidas são relevantes para se perceber e ter uma noção do real efeito dessa plataforma na atividade policial. E ainda, no gráfico 2 e seguintes, identificar pontos de vistas, os quais somente quem usa e aplica estas ferramentas poderia apresentar e, deste modo poder aperfeiçoá-la de forma a caminhar para o principal objetivo que é a efetiva integração entre as forças de segurança pública.

Gráfico 2 - A informatização do registro de ocorrência contribui para a eficiência e eficácia do trabalho policial militar?

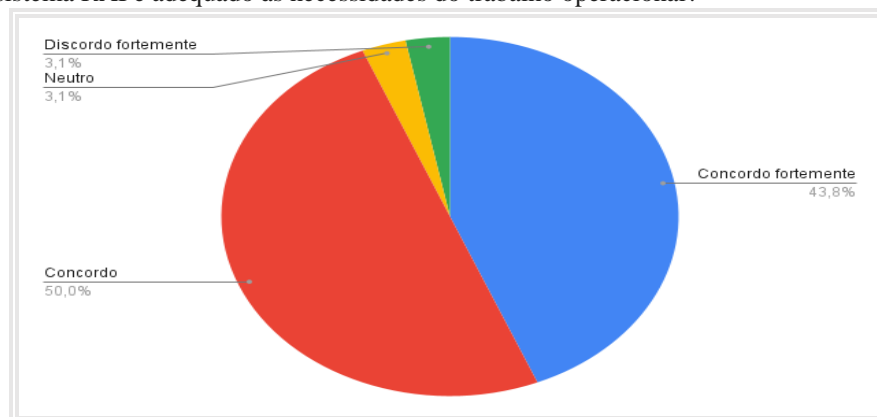


Fonte: O autor (2023).

A maioria dos participantes (96,9%) concordam que o RAI contribui para a eficiência e eficácia do trabalho policial militar. Conforme mencionado no referencial teórico, isso se deve ao fato da produção de segurança ser indissociável ao avanço da tecnologia no mundo (SANTOS; ANJOS; ANDRADE, 2009). Uma porcentagem mínima (3,1%) discordou da afirmação, talvez pela não adaptação as tecnologias e/ou ambientalização com a plataforma e ferramentas tecnológicas, ou ainda, devido ausência ou insuficiência de instruções adequadas, conforme demonstrado no gráfico 4 (ver gráfico 4).

Na esteira da qualidade dos sistemas informatizados ofertados pelo governo de Goiás, questionou-se quanto a estrutura da plataforma para o trabalho operacional (Gráfico 3).

Gráfico 3 - O sistema RAI é adequado às necessidades do trabalho operacional?



Fonte: O autor (2023).

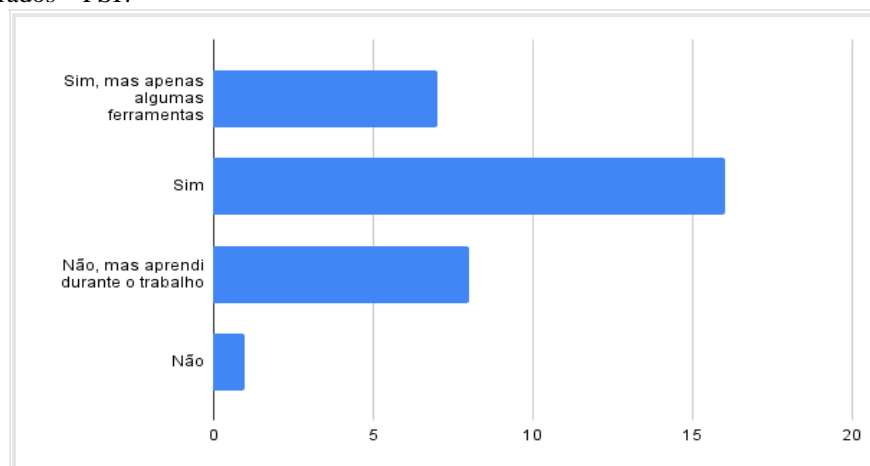
Dos participantes, 93,8% concordam que o RAI é adequado às necessidades do trabalho operacional. Desta afirmação, extrai-se que mesmo com as peculiaridades da atividade fim da Polícia Militar, a plataforma RAI se torna uma aliada na gestão do conhecimento e tomada de decisões, ofertando ao operador recursos a serem aplicados na linha de frente (PAULA; DANDOLINI; SOUSA, 2012).

No quesito avaliado, 3,1% discordaram e 3,1% se mantiveram neutros. Possivelmente

tal porcentagem se refere aos policiais que atuam em linhas diversas ao do policiamento ostensivo (Ex: Seção de Inteligência ou Administração), haja vista que os dados que alimentam o RAI são necessários para conduzir os passos da atividade do policial militar.

No tocante ao efetivo estudado e os sistemas e tecnologias de informação, percebe-se que mesmo alguns dos militares tendo informado ter recebido pouco ou nenhum treinamento quanto a navegação da plataforma, acabaram aprendendo durante a atividade policial e adaptaram-se a elas, tirando maior proveito e potencializando o seu trabalho (Gráfico 4).

Gráfico 4 - Recebeu treinamento adequado para utilização das ferramentas disponibilizadas na Plataforma de Sistemas Integrados – PSI?

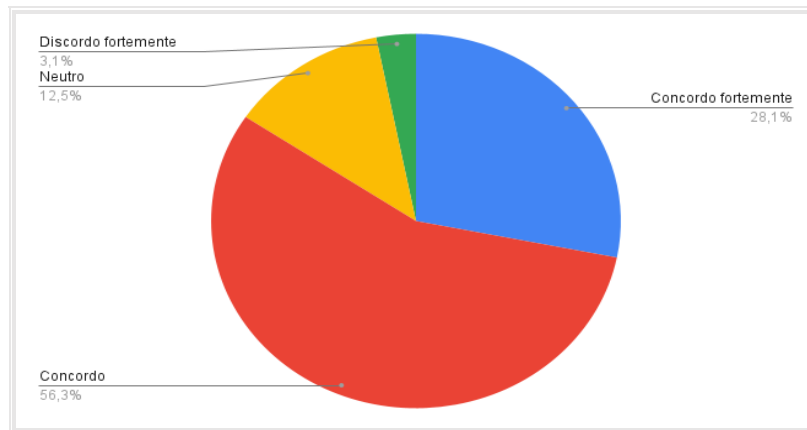


Fonte: O autor (2023).

Em relação a capacitação, 23 dos 32 participantes (71,8%) apontaram ter recebido treinamento para utilizar as ferramentas disponibilizadas. Este dado revela a importância da capacitação profissional na atividade-fim, pois a padronização do registro de ocorrência diminui o retrabalho na produção da informação e a redundância na base de dados. (SANTOS; LIMA; SOUZA; 2020). Nota-se que 28,12% dos entrevistados não receberam treinamento para a utilização da PSI, todavia, a grande maioria afirmou ter aprendido na prática a utilizar as ferramentas disponibilizadas.

Verificou-se que além de ser uma ferramenta tecnológica, o RAI também é responsável por identificar áreas que necessitam do policiamento ostensivo e preventivo, ou seja, uma aliada da segurança pública apta a identificar as áreas de interesse para a segurança pública (Gráfico 5).

Gráfico 5 - Os dados que alimentam a plataforma RAI são aptos a contribuir com a identificação de áreas sensíveis e que necessitem de policiamento preventivo?



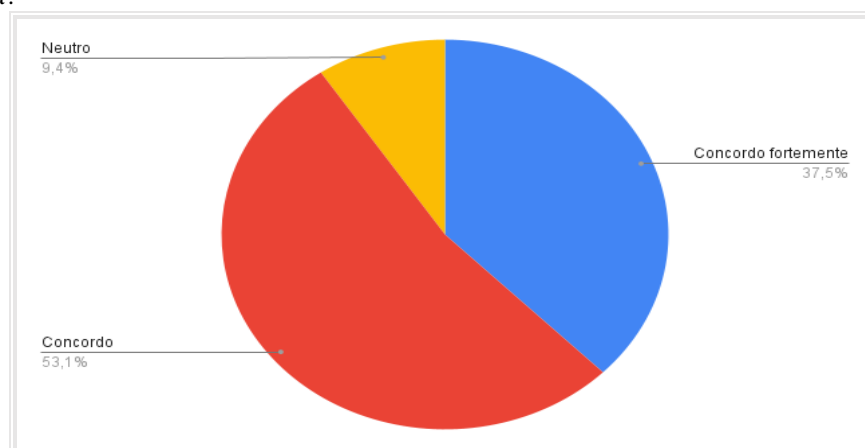
Fonte: O autor (2023).

Conforme explica Benites (2015) a integração entre as forças de segurança é fator relevante para delimitar as áreas sensíveis, as quais carecem da atuação estatal. Quanto às áreas sensíveis, 84,4% dos participantes concordam que os dados do sistema RAI contribuem para identificá-las, o que direciona as ações de policiamento local.

Alguns entrevistados discordaram (3,1%) ou se mantiveram neutros (12,5%). Um viés que pode ser levado em consideração ao analisar os dados, dá-se em razão da associar áreas sensíveis apenas aos planejamentos que envolvem eventos, aglomerações, estabelecimentos, etc., locais que exigem igual atenção das patrulhas. Todavia, esperava-se também que fossem analisados por todos os entrevistados, fatores ligados a criminalidade, suspeições, ligações e outros conflitos da comunidade.

Relativo ao atendimento de ocorrência, o uso das tecnologias da informação mostra-se efetivo, vislumbrando que a informatização do procedimento possibilita ao patrulheiro dinamizar o atendimento, economizando tempo e proporcionando celeridade no atendimento policial ao cidadão (Gráfico 6).

Gráfico 6 - É correto alegar que o sistema RAI possibilita uma resposta rápida e eficiente durante atendimento de uma ocorrência?



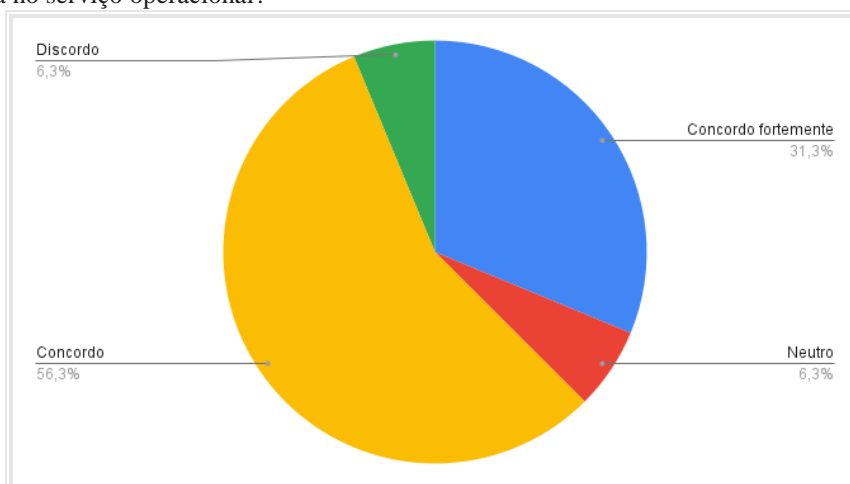
Fonte: O autor (2023).

90,6% dos participantes concordaram com a assertiva de que o RAI possibilita uma

resposta rápida e eficiente durante o atendimento de uma ocorrência. Ou seja, para a grande maioria da população estudada a plataforma mostrou-se positiva neste quesito. Não tivemos nenhuma discordância e apenas 9,4% manteve-se neutro quanto a essa avaliação. Conforme afirmado pelo próprio Estado de Goiás (2020), a integração do sistema possibilita registrar eventos criminais, não criminais e proatividade policial de forma automática e em tempo real.

Relativamente as novas tecnologias aliadas ao ambiente profissional, a segurança pública exige ferramentas que potencializem as suas funções, principalmente aquelas ligadas ao policiamento ostensivo. Constatou-se que o emprego da plataforma é efetivo, demonstrando que para muitos, a familiarização com os sistemas informatizados adotados pela PMGO não apresentaram grandes dificuldades, bem como os usuários têm tido uma maior abertura a informatização (Gráfico 7).

Gráfico 7 - As ferramentas tecnológicas disponibilizadas pela PMGO são acessíveis e de fácil utilização para o policial que atua no serviço operacional?



Fonte: O autor (2023).

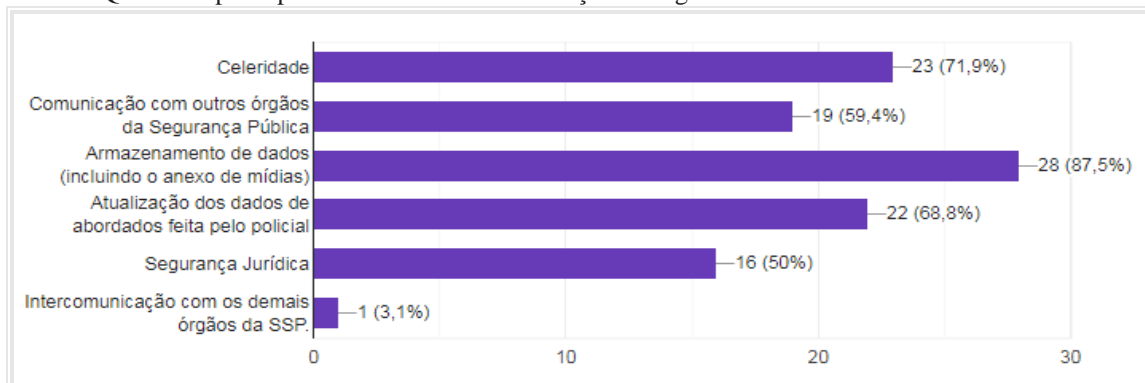
No quesito acessibilidade, 87,4% dos participantes concordam que a plataforma é acessível e de fácil utilização para o policial. Tal questionamento se torna necessário para entender como a base coleta os dados, processa a informação, analisa e faz a gestão do conhecimento, dando maior consistência aos dados (PAULA; DANDOLINI; SOUSA, 2012).

Dos participantes, 6,3% se mantiveram neutros quanto ao quesito e outros 6,3% discordaram. Ao questionar o motivo pelo qual uma pequena parcela dos entrevistados declinou ter dificuldade para a utilização da plataforma, é imperioso levar em consideração os militares que afirmaram não ter recebido nenhum treinamento para a utilização dos sistemas (ver gráfico 4), o que pode gerar uma falta de familiaridade ou habilidade para a plena navegação.

Conforme apontado pela população questionada, pode-se observar uma tendência favorável à utilização do sistema RAI, não somente por ser a plataforma padrão de registro de

ocorrências da Polícia Militar, mas também por uma série de benefícios incluídos em um único sistema (Gráfico 8) que fortalecem todas as entidades que compõem a pasta da Segurança Pública.

Gráfico 8 - Qual foi o principal benefício da informatização do registro de ocorrência?



Fonte: O autor (2023).

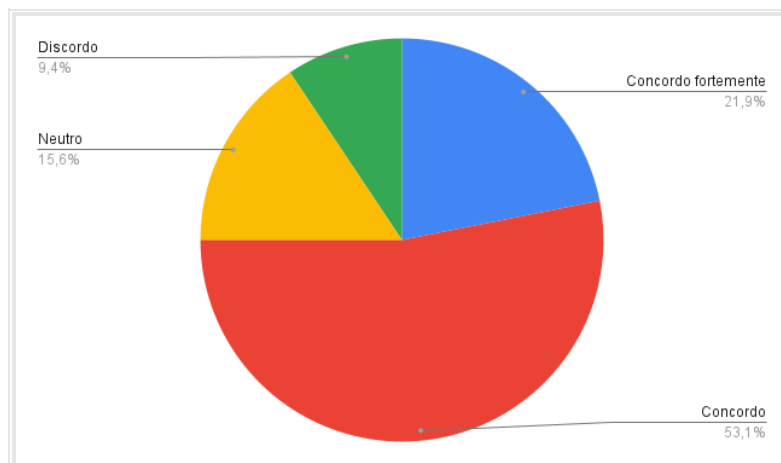
Em análise ao gráfico 8, percebe-se que novamente se mostra importante para o policial militar o tratamento e armazenamento dos dados, sendo tal ferramenta apontada por 87,5% dos participantes como principal benefício da plataforma, seguido pela celeridade (71,9%) o que reforça ainda mais a ideia apontada por Paula; Dandolini; Sousa (2012) e citado anteriormente.

A atualização dos dados de abordados feita pelo policial também foi apontada como um principal benefício, pois nele os militares conseguem manter atualizados o banco de dados da Segurança Pública, não necessitando da espontaneidade do abordado se deslocar a alguma repartição pública para fazê-la. Em sequência, a comunicação com outros órgãos da Segurança Pública mostrou-se outro quesito bastante valorado pelos entrevistados, pois como sendo uma das ideias centrais deste artigo e já bastante debatido na metodologia, a integração entre as forças de segurança, possibilitam um tratamento eficiente das informações e dá celeridade ao trabalho policial militar.

A segurança jurídica foi apontada por 50% do entrevistados como sendo um dos principais benefícios do RAI. Pode-se atribuir tal apontamento à possibilidade de anexar ao registro de antecedimento fotografias, documentos, e demais mídias que juntas a todo corpo documental do RAI, torna-se uma ferramenta totalmente apta a legitimar as ações policiais.

Por fim, a intercomunicação com os demais órgãos da SSP foi a que menos recebeu votos, apenas 3,1%, talvez em razão dos entrevistados terem votado na opção “comunicação com outros órgãos da segurança pública”.

Gráfico 9 - O RAI contribui para que as unidades do policiamento ostensivo permaneçam ativas para o atendimento à população, evitando deslocamentos à outras repartições?



Fonte: O autor (2023).

O sistema RAI foi desenvolvido inicialmente visando a informatização do registro de ocorrências feitos pela Polícia Militar. Contudo, verificou-se a sua potencialidade de eliminação de procedimentos morosos relativos a transmissão de dados e ainda de integração entre as forças de segurança pública no combate ao crime, integrando os registros que antes não se aproveitavam e preservando dados importantes colhidos no local dos fatos.

Conforme apontado no gráfico 9, o aproveitamento do RAI pelas forças de segurança estadual propiciam economia de tempo e diminui o deslocamento das guarnições policiais militares à outras repartições, fazendo-se necessário somente em ocasiões imprescindíveis, como por exemplo as prisões em flagrante (SANTOS; LIMA; SOUZA; 2020).

Mesmo com o argumento supra, 9,4% dos entrevistados discordaram da afirmação. Como os questionamentos se resumiram em perguntas objetivas, não foi possível extrair a justificativa dos entrevistados. Outros 15,6% se mantiveram neutros, haja vista tal questionamento não se aplicar apenas ao serviço operacional. Ademais, a maior disponibilidade de guarnições no policiamento ostensivo proporciona maior sensação de segurança e torna efetiva a prevenção de delitos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após analisar os quesitos avaliados pelos usuários do sistema RAI que participaram desta pesquisa, restou demonstrado que a plataforma atualmente é suficiente para atender as demandas do serviço operacional, além de ter sido bem recepcionada por grande parcela da tropa, atendendo as suas funções como sistema informatizado de registro de ocorrências na cidade de Caldas Novas - GO.

Demonstrou ainda que a avaliação geral e majoritária do sistema é positiva, entretanto

faz-se necessário investir em capacitação humana para potencializar a utilização dos sistemas informatizados, além de outros investimentos.

Portanto, pode-se afirmar que o sistema atendeu satisfatoriamente a segurança pública, tornando a máquina pública mais eficaz e eficiente. Igualmente não se pode deixar de reforçar os pequenos apontamentos mencionados ao longo deste Artigo, notadamente no que se refere à capacitação de pessoal, de modo a sanar deficiências e permitir o avanço no desenvolvimento do sistema, atitudes que colaboram fortemente para manter o Estado de Goiás como referência na Segurança Pública nacional.

6 REFERÊNCIAS

FERREIRA, H. D., SOUZA, G. B. C. **O impacto do registro de atendimento integrado (RAI) na atividade policial**, REBESP, Goiânia, v.11, nº1, 2018. Disponível em <file:///C:/Users/F%C3%A1bio/Downloads/337-Texto%20do%20artigo-1281-1-10-20180803%20(2).pdf> . Acesso em 19 de Ago. 2023.

GOVERNO DE GOIÁS. **Governo de Goiás lança Sistemas Integrados de Segurança dentro do Inova Goiás**. Disponível em: <<https://www.industriaecomercio.go.gov.br/noticias/1311-governo-de-goias-lanca-sistemas-integrados-de-seguranca-dentro-do-inova-goias.html>>. Acesso em 19 de Ago. de 2023.
RAMPAZZO, Lino. **Metodologia Científica**. 3 ed. Ed. Loiola, 2005.

SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DE GOIÁS. **Registro de atendimento Digital**. Disponível em: <<https://raivirtual.ssp.go.gov.br/#/>>. Acesso em 19 de Ago. 2023.

SOUZA, S. S.; MARIOTTI, K. de C. Editorial: **Polícia, Tecnologia e Crise Global**. Revista Brasileira de Ciências Policiais, Brasília, Brasil, v. 11, n. 2, p. 11–18, 2020. DOI: 10.31412/rbcp.v11i2.746. Disponível em: <<https://periodicoshom.pf.gov.br/index.php/RBCP/article/view/746>>. Acesso em: 24 ago. 2023.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**, Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em 29 de Set de 2023.

BENITES, A. **Desafios da segurança: integrar as polícias e os dados criminais**. EL PAÍS, São Paulo, 2015, Disponível em: <https://brasil.elpais.com/brasil/2015/03/18/politica/1426712281_669624.html> . Acesso em 29 de Set de 2023.

MARCELO SOARES. **Conceito de eficiência, eficácia e efetividade, tema bastante cobrado em concursos públicos**. Disponível em: <<https://www.direcaoconcursos.com.br/artigos/conceito-de-eficiencia-eficacia-e-efetividade>> . Acesso em 01 de Out de 2023.

CARDOSO, C, E, C. **Eficiência, eficácia e efetividade aplicados à administração pública**.

Disponível em: < <https://www.estrategiaconcursos.com.br/blog/eficiencia-eficacia-v2/> >. Acesso em 01 de Out de 2023.

PAULA, G. D., DANDOLINI, G. A., SOUZA, J. A. **Tecnologia da informação e comunicação e as atividades de inteligência**, Associação de Oficiais Militares de Santa Catarina, v.05, n.1, 2012. Disponível em < file:///C:/Users/F%C3%A1bio/Downloads/48-93-1-SM.pdf > Acesso em 27 de Set 2023.

POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE GOIÁS. COMANDO DA ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR. **Registro de Atendimento Integrado**. Disponível em: < file:///C:/Users/F%C3%A1bio/Downloads/APOSTILA%20_REGISTRO%20DE%20ATENDIMENTO%20INTEGRADO_2023_%20SETEMBRO%20(1).pdf >. Acesso em 27 de Set 2023.

SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DE GOIÁS. **Manual de Interpretação Estatística**. Disponível em: < <https://www.seguranca.go.gov.br/apps/observatorio/manuais/manual-de-interpretacao-estatistica-ssp-go.pdf> >. Acesso em 01 de Out de 2023.

SANTOS, A. S., LIMA, E. G., SOUZA, W. B. **A tecnologia da informação na segurança pública: a necessidade de criação de uma base nacional de dados de registro de ocorrência e atendimentos de emergência**, Polícia Militar de Rondônia, Porto Velho, 2020. Disponível em < <https://dspace.mj.gov.br> >. Acesso em 30 de Set de 2023.

SANTOS, M. A., MELQUISEDEQUE, C. A., ANDRADE, R. M. **A eficiência e eficácia do uso da tecnologia da informação na polícia militar da Bahia na integração dos processos de coleta, armazenamento, disseminação e uso das informações**, PROGESP, Bahia, 2009. Disponível em: < http://www.leg.ufba.br/twiki/bin/viewfile/PROGESP/Formacao2?rev=&filename=A_efici%EAncia_e_efic%EAcia_do_uso_da_tecnologia_da_informa%E7%E3o.pdf >. Acesso em 26 de Set 2023.

APÊNDICE 1: QUESTIONÁRIO APLICADO AOS PARTICIPANTES DESSA PESQUISA

1 – Atualmente, você está lotado em qual unidade?

10ª CIPM - CPE

26º BPM

Outra (especifique):

2 – O(a) senhor(a) já pertencia às fileiras da PMGO antes da introdução do Registro de Atendimento Integrado – RAI no serviço operacional (2016)?

3 – A informatização do registro de ocorrência contribui para a eficiência e eficácia do trabalho policial militar?

4 – O sistema RAI é adequado às necessidades do trabalho operacional?

5 – O(a) senhor(a) recebeu treinamento adequado para utilização das ferramentas disponibilizadas na Plataforma de Sistemas Integrados – PSI?

6 – Os dados que alimentam a plataforma RAI são aptos a contribuir com a identificação de áreas sensíveis e que necessitam de policiamento preventivo?

7 – De acordo com sua experiência, o sistema RAI possibilita uma resposta rápida e eficiente durante o atendimento de uma ocorrência?

8 – As ferramentas tecnológicas disponibilizadas pela PMGO são acessíveis e de fácil utilização para o policial que atua no serviço operacional?

9 – Qual foi o principal benefício da informatização do registro de ocorrência? (Admite mais de uma resposta)

Celeridade – Comunicação com outros órgãos da Segurança Pública – Armazenamento de dados (incluindo o anexo de mídias) – Atualização dos dados de abordados feita pelo policial – Segurança Jurídica – Outro:

10– O RAI contribui para que as unidades do policiamento ostensivo permaneçam ativas para o atendimento à população, evitando deslocamentos à outras repartições?